



GUIDE DU
CLIENT

2024-
2025

LIVRAISON
DE COLIS

PARTOUT
AU PAYS

NATIONEX

TABLE DES MATIÈRES

Acceptation des envois « sous réserve »	3
Colis non-convoyables	18
Courtiers et autres courriers	4
Destinations éloignées	7
Dimensions, poids et longueur maximales	16
Durée de l'entente de services	8
Emballage et marquage	9
Envoi « collect »	28
Envoi lourd	17
Envoi multiple	10
Envoi non livrable	11
Garantie de remboursement	12
Jours ouvrables et congés	13
Loi applicable	14
Matières dangereuses	19
Modalités de paiement et facturation	20
Numéro de compte	21
Poids volumétrique	15
Preuve de livraison	22
Protection contre le gel	23
Réclamations	24
Rectification de l'adresse	25
Réévaluation de poids	26
Refacturation et corrections	27
Rendez-vous de livraison	37
Repérage de colis	29
Responsabilité de base et assurance supplémentaire	35
Responsabilités non assumées	30
Restrictions	31
Routage	32
Service de base	5
Service de livraison répétée	6
Surcharge pour carburant	33
Tarifs	34
Vérification des envois	36

1. Modalités concernant les services

Les pages du présent guide contiennent les modalités de service en vertu desquelles Nationex s'engage à transporter des colis à l'intérieur du Canada, lesquels comprennent tout envoi acheminé par les clients utilisant leur propre système informatisé d'expédition ou les systèmes informatisés, les logiciels et les lettres de transport Nationex. S'il surgissait une différence d'interprétation entre les modalités et conditions de service du présent guide et les modalités et conditions régissant toute lettre de transport de Nationex, les modalités et conditions de service du présent guide prévaudront. Le présent guide remplace tous les guides antérieurs et autres documents écrits faisant état des tarifs et des modalités de service de Nationex.

2. Définitions

Les termes suivants désignent :

- « client régulier » : tout client qui, entre autres éléments, se qualifie pour détenir un compte commercial auprès de Nationex (nombre d'envois et valeur des frais de livraison suffisants sur une base hebdomadaire, mensuelle ou annuelle).
- « client Économax » : la formule des autres clients de Nationex. Les clients Économax paient leurs frais de transport et autres frais d'avance, sujets toutefois aux modifications de taux et de tarifs en cours d'année. Communiquez avec nous pour obtenir de plus amples informations.
- « colis » : une marchandise emballée en vue de sa manutention, de son expédition, de son transport et de sa réception qui est confiée à Nationex.
- « cueillette » : action de ramasser un envoi
 - chez le client de Nationex pour le livrer à un tiers (livraison standard);
 - chez un tiers qui n'est pas client de Nationex, pour le livrer chez le client Nationex (livraison collect) (le service est facturé au client Nationex et demandé par un client « collect »);
 - d'un tiers vers le client de Nationex (cueillette retour) demandé par le client Nationex;
 - à un tiers et destiné à un autre tiers qui ne sont pas clients de Nationex (cueillette livraison) (le service est facturé à un client Nationex).
- « destinataire » : la personne à qui un envoi est acheminé;
- « envoi » : un ou plusieurs colis acheminés avec une seule lettre de transport qu'il s'agisse de colis devant faire l'objet d'une livraison seulement ou d'une cueillette suivie d'une livraison.
- « frais de transport » : les montants exigés pour le transport par air, par terre ou par eau d'un envoi et n'englobant pas les autres frais qui peuvent s'appliquer en vertu du présent guide, tels que les surcharges, les frais supplémentaires, les droits, les taxes et les frais relatifs à la valeur déclarée.
- « frais de livraison » : les frais de transport ainsi que tous les autres frais.
- « signature non requise » ou « SNR » : un ou plusieurs colis ne nécessitant pas de signature du destinataire à la livraison et laissé à la porte de la bonne adresse avec photo à l'appui.
- « guide » et « guide du client » : le présent guide, tel que modifié, révisé et complété de temps à autre par Nationex.
- « lettre de transport » : tout document, accusé de livraison, connaissance, état de chargement ('manifeste'), document informatisé, étiquette ou autre document semblable d'expédition utilisé dans le système de Nationex.
- « nous », « notre » et « nos » : Nationex et ses employés, agents et voituriers de même que ses filiales, leurs employés et leurs agents.
- « vous », « votre » et « vos » : l'expéditeur, le destinataire, de même que leurs agents, représentants et employés.
- « Ouest du Canada » : toutes les provinces et territoires à l'ouest de l'Ontario (ceci exclut l'Ontario)

3. Acceptation des envois « sous réserve »

Nationex se réserve le droit de refuser un envoi s'il y a risque d'endommager l'envoi ou d'autres envois ou du matériel, de retarder la livraison, de blesser quelqu'un ou de placer quelqu'un dans une position où il risque d'être blessé, si son transport est interdit par la Loi ou s'il contrevient à l'une quelconque des règles contenues dans le présent guide. Dans de tels cas, Nationex se réserve aussi le droit d'interrompre et/ou de mettre fin à l'opération de transport d'un envoi et/ou de sécuriser l'envoi et de le retourner à l'expéditeur aux frais de ce dernier.

4. Courtiers et autres courriers

Les courtiers et autres courriers sont des personnes physiques ou morales, compagnies, sociétés commerciales, sociétés de personnes ou toutes autres entités qui procurent des services de transport en étant indépendants de Nationex. Les courtiers et les autres courriers ne sont pas des agents de Nationex et Nationex n'a aucun lien juridique avec eux autre qu'un contrat de transport. Toute demande de renseignements touchant les expéditions initialement faites par l'entremise d'un courtier ou d'un autre courrier doit leur être adressée. Nationex n'assume pas de responsabilité directe vis-à-vis les clients des courtiers et autres courriers pour la perte d'envois, les courtiers et les autres courriers étant considérés comme des expéditeurs.

5. Service de base

Nationex offre un service spécialisé de livraison terrestre non garanti pour la majorité des destinations au Canada. Certaines destinations ne sont pas desservies quotidiennement. Pour connaître le délai de livraison pour une destination en particulier, veuillez consulter la section « Estimer » et puis « Estimer un temps de transit » dans la [zone client du site web](#).

Tous les envois sont livrés à l'adresse du destinataire, pas nécessairement au destinataire en personne.

L'étiquette d'adressage doit toujours comprendre l'adresse complète du destinataire incluant son code postal, son numéro d'appartement et de sonnette (si applicable). Les colis ne peuvent être livrés à une case postale, une boîte postale, à des routes rurales ou uniquement à des codes postaux. Nationex se réserve le droit d'imposer une surcharge par envoi pour toute livraison destinée à une adresse constituée d'une route rurale ou pour toute livraison destinée à une résidence privée.

Si des instructions écrites en ce sens sont transmises par l'expéditeur via le système informatisé d'expédition Nationex (NatConnect 1-2 ou site web), via son contrat avec Nationex ou la lettre de transport, l'envoi pourra être laissé au point de destination sans qu'il ne soit nécessaire d'obtenir la signature d'une personne chez le destinataire. Toute note du client de Nationex inscrite sur quelque document de transport que ce soit visant à obtenir l'avantage d'une autre marque (ex. estampille de magasin), en plus d'une signature chez le destinataire, lors de la réception d'un envoi n'obligera pas Nationex à s'y soumettre et n'engagera pas non plus la responsabilité de Nationex.

Nationex s'engage à livrer durant les heures normales de bureau (8 h 00 à 17 h 00). Toute demande spéciale concernant des heures réduites de livraison, une livraison à une adresse alternative, l'exigence de contacter le destinataire ou nécessitant un arrangement particulier de livraison pourrait faire l'objet d'une surcharge ou résulter en un retard ou une annulation de la livraison.

Si l'envoi est adressé à un endroit où il existe une salle de courrier ou un service central de réception, il peut être livré à cet endroit.

Toute personne, autre que l'expéditeur, faisant une demande de cueillette doit détenir un numéro de compte valide auprès de Nationex l'autorisant à facturer l'envoi; autrement, le paiement doit être perçu à l'avance ou facturé à un numéro de compte valide d'un expéditeur qui l'a autorisé. Toute personne, faisant une demande de « cueillette retour » ou une demande de « cueillette livraison », doit prendre livraison de l'envoi cueilli et transporté par Nationex à sa demande et ce, quel que soit l'état dudit envoi. Nationex offre une couverture en cas de bris pour les envois faisant l'objet de « cueillettes retour » et de « cueillettes livraison » seulement si la boîte est en bonne condition lors de la cueillette.

Tout envoi doit normalement partir de l'adresse du détenteur du compte expéditeur ou être à destination de l'adresse du détenteur de compte. Pour tout envoi qui ne transite pas par l'adresse du détenteur de compte, des frais supplémentaires seront facturés et des normes particulières s'appliquent.

Un expéditeur qui bénéficie d'un service quotidien de cueillette doit préalablement aviser Nationex de tout changement dans l'horaire de cueillette ou du nombre de colis à être transportés (voir clause 31 A) au moins 24 heures à l'avance.

Un expéditeur qui utilise un système d'expédition informatisé autre que celui de Nationex doit transmettre à Nationex, sur support informatique, un fichier des envois de la journée dans la forme prescrite par Nationex.

6. Service de livraison répétée

Le service de livraison répétée est effectué automatiquement à chaque livraison. Si le destinataire est absent lors de la première tentative de livraison, une deuxième tentative est effectuée. Un frais est alors ajouté au coût initial de l'envoi. Un avis de tentative de livraison est laissé à l'adresse du destinataire après toute tentative de livraison. Tout envoi qui ne peut être livré conformément aux instructions du client après deux (2) tentatives est retourné à l'expéditeur sans autre avis et, des frais supplémentaires de retour, équivalents aux frais de transport et autres frais initiaux, sont facturés en supplément à l'expéditeur. Sur demande du client, une troisième tentative peut être effectuée mais en un tel cas, les frais de transport et autres frais sont facturés comme s'il s'agissait d'une deuxième tentative et non d'une première.

7. Destinations éloignées

Selon la destination finale, des frais pour destinations éloignées peuvent être ajoutés. Visitez la section « Estimer » dans la [zone client du site web](#) ou communiquez avec un représentant Nationex pour obtenir de plus amples renseignements. Les frais applicables et la liste des destinations éloignées peuvent être modifiés en tout temps et sans préavis par Nationex.

8. Durée de l'entente de services

L'entente de services demeure en vigueur jusqu'à la date de fin se trouvant sur l'entente tarifaire envoyée par courriel (et disponible sur le site web), après quoi elle sera échue. Nationex se réserve le droit de modifier ses tarifs et l'entente de services en tout temps, sur simple préavis écrit de trente (30) jours. À moins d'entente différente consignée sur l'entente de service dûment acceptée par les parties, chacune des parties peut mettre fin, en tout temps, au présent contrat après avoir envoyé un préavis écrit de trente (30) jours calendrier à l'autre partie.

9. Emballage et marquage

Le transport routier a ses aléas et les chemins publics ne sont pas toujours en parfaite condition. C'est pourquoi Nationex ne peut être tenue responsable des risques du transport de miroirs, du verre, du cristal, de cadres, d'articles de poterie, d'articles de céramique, d'ampoules électriques (ex. tubes fluorescents), de marbre, de porcelaine, de feuilles de stratifié, de chaudières de plastique, de pièces d'automobile, de produits périssables (ex. aliments), d'ordinateurs et d'autres matériaux et objets semblables. Nationex n'assume pas les risques reliés à des emballages défectueux, déficients ou insuffisants. Nationex ne peut non plus s'engager à respecter les indications d'orientation des colis et autres mentions que vous pouvez y apposer. L'expéditeur doit toujours utiliser des boîtes solides en carton ondulé, dont les rabats sont intacts et les côtés non endommagés. L'expéditeur ne doit pas utiliser d'emballages faits de carton gris (mou), d'enveloppes et d'emballages en papier. S'il le fait, il le fait à ses risques et périls.

Tous les envois doivent être préparés et emballés par l'expéditeur de manière à pouvoir être transportés sans danger et manipulés normalement. Les colis sont transportés par camion et sont entreposés parmi d'autres colis. Les marchandises doivent donc être emballées dans des contenants solides et rigides. De plus, selon la nature de la marchandise transportée, la structure interne de l'emballage doit offrir une rigidité suffisante (ex : styromousse, ou autre rembourrage de protection) pour protéger la marchandise des chocs et des aléas qui découlent de la manipulation des colis lors du chargement, du déchargement et du transport.

Chaque colis doit porter les noms, adresses et codes postaux de l'expéditeur et du destinataire de manière lisible et durable. L'inscription du numéro de téléphone du destinataire est fortement suggérée mais non obligatoire.

Le sang, l'urine et les autres échantillons liquides destinés à l'analyse ne seront pas acceptés par Nationex à moins qu'ils soient expédiés dans un premier contenant étanche et que ce dernier soit placé dans un second emballage également étanche. Un tissu absorbant, capable d'absorber tout le contenu desdits liquides doit être inséré entre les deux contenants. Si plusieurs contenants initiaux sont placés ensemble dans un second contenant ils devraient être emballés séparément de façon à éviter tout contact entre eux. Le matériel absorbant (ex. coton) devrait aussi pouvoir absorber le contenu de tous les contenants initiaux. Il est de la responsabilité de l'expéditeur d'assurer l'étanchéité de ses envois. Nationex refusera de transporter tout contenant qui ne satisfait pas aux exigences minimales mentionnées ci-dessus.

Nationex peut vous conseiller quant au type d'emballage que vous devriez utiliser pour l'expédition de vos envois. Au besoin, Nationex vous référera à des experts en la matière. Le client sera tenu responsable de tout dommage causé à Nationex ou à des tiers découlant d'un défaut d'emballage.

10. Envoi multiple

Un envoi constitué de plusieurs colis est un envoi multiple. Nationex peut transporter un maximum de 99 colis sur une seule lettre de transport. L'expéditeur doit apposer une étiquette d'adressage sur chaque colis de l'envoi (voir point 5 pour quelles informations doivent être incluses sur l'étiquette).

Chaque colis d'un envoi multiple doit pouvoir être traité séparément de façon à pouvoir être pesé et mesuré. Chaque colis doit avoir son étiquette afin que son code à barre puisse être lu. De façon à éviter des bris au niveau des équipements et convoyeurs et faciliter la lecture optique, les colis d'un même envoi ne doivent pas être réunis en paquets et emballés, enrubannés ou fixés ensemble (« bundle »).

10.1 Livraison et cueillette aux étages

S'il n'y a pas d'ascenseur et que la livraison est pour le 2^{ème} étage ou le sous-sol (conditionnel à ce qu'il y ait un maximum de 20 marches à monter ou descendre), un maximum de livraison de 6 boîtes par jour pour cette destination est fixé.

S'il n'y a pas d'ascenseur, aucune livraison ne sera faite au 3^{ème} étage et aux étages supérieurs, à moins d'une entente entre les parties.

Cette portion ne s'applique pas aux envois SNR.

11. Envoi non livrable

Si un envoi ne peut être livré pour quelque raison que ce soit, il sera retourné à l'expéditeur 48 heures après l'avoir informé. Les frais de renvoi seront imputés à l'expéditeur original et ajoutés aux frais initiaux, à moins que la livraison du colis ait été rendue impossible à la suite d'une négligence de Nationex. Les frais afférents au renvoi pourront comprendre (mais sans s'y limiter) les droits et taxes, les frais des agents en transport et les frais d'entreposage le cas échéant.

12. Garantie de remboursement

Nationex n'offre aucun remboursement pour retard dans la livraison des envois.

En aucun cas Nationex ne sera responsable du préjudice ou des dommages directs ou indirects, prévisibles ou non, résultant d'un retard dans la livraison. Nationex ne peut être responsable que du montant des frais de transport originalement convenus.

Certaines restrictions limitent le remboursement et le crédit afférents aux services de livraison:

- Nationex doit recevoir l'avis (par écrit ou par téléphone) de l'inexécution d'un service dans les 30 jours de la date de facturation. Toutefois, Nationex doit recevoir dans les 10 jours ouvrables de la facturation le paiement intégral de tous les envois inscrits sur la facture pour lesquels une livraison adéquate a été faite selon les registres de Nationex. Le client doit produire, avec son paiement, les numéros des factures qui correspondent à son paiement. En cas de litige, le client doit contacter Nationex pour explications et crédits si applicable.

- L’avis doit comporter le numéro de compte, s’il y a lieu, le numéro de la lettre de transport ou de référence du client, la date de l’envoi et tous les renseignements relatifs au destinataire.
- L’inexécution d’un service sera réputée nulle si Nationex peut produire au client une preuve de livraison adéquate soit la date et l’heure de la livraison et le nom de la personne qui a signé à la réception de l’envoi ou bien la photo du colis livré, soit l’information étayant une situation d’exception qui reflète l’inexécution d’une livraison adéquate résultant de circonstances décrites sous la rubrique « Responsabilités non assumées ».
- Nationex n’accorde qu’un remboursement ou crédit par colis. Dans le cas d’un envoi multiple, si l’inexécution d’un service s’est produite pour un quelconque colis de l’envoi, un remboursement ou un crédit sera accordé pour la fraction des frais de transport correspondant à ce colis.
- Un remboursement ou un crédit ne sera pas accordé pour des délais de livraison dus à des adresses incorrectes, à l’absence de la personne habilitée à accepter la livraison d’un envoi ou à accuser réception par écrit ou à toute autre exception mentionnée sous la rubrique « Responsabilités non assumées ». Aucun remboursement ni crédit ne sera accordé pour les délais de livraison dus aux faits, aux erreurs ou aux omissions de l’expéditeur ou du destinataire.
- Aucun remboursement ni crédit ne sera accordé si des numéros de repérage incorrects (non correspondants) sont assignés au colis ou à l’envoi en cause.
- Aucun remboursement ni crédit ne sera accordé pour des colis SNR qui ont été volés/endommagés après la livraison, et ce, tant que les notes de livraison ont été respectées (dans la mesure où elles ne contreviennent pas aux règlements de ce guide et/ou elles sont faisables et/ou ne laissent pas place à l’interprétation).
- Toute contestation de frais doit être soumise par courriel au facturation@nationex.com dans un délai maximal de 3 mois suivant la date de facturation et doit être supérieure à 5 \$ (le cas échéant, la demande ne sera pas analysée et sera automatiquement rejetée). Nous vous aviserons par courriel dans un délai raisonnable des procédures à prendre pour le crédit de la facture.

13. Jours ouvrables et congés

L’expression « jour ouvrable » désigne toute journée de la semaine, du lundi au vendredi, à l’exception des jours fériés ou du jour de la célébration officielle de ces congés. L’horaire des jours fériés est disponible en tout temps sur la [FAQ du site web](#).

14. Loi applicable

Le présent contrat doit être interprété selon les lois en vigueur dans la province de Québec. L’expéditeur accepte que toutes actions, procédures ou poursuites intentées par l’une ou l’autre des parties devant les tribunaux le soient uniquement dans le district judiciaire de Longueuil, Québec, Canada. Lorsque le transport d’un envoi s’effectue à l’intérieur d’une même province, ledit colis est assujéti au présent guide et aux lois provinciales en vigueur; ceux-ci régissent et, dans la plupart des cas, limitent la responsabilité de Nationex en cas de pertes, de dommages ou de retards.

15. Poids volumétrique

Nationex se réserve le droit d’imputer des frais de transport supplémentaires en fonction du volume des envois et des colis. Le tarif basé sur le poids volumétrique est calculé par envoi ou par colis, selon le mode de facturation qui vous est applicable. Les tarifs de livraison sont basés sur une densité minimale de 12.4 lb par pied cube (peut varier selon votre entente). Le volume cubique se calcule en multipliant entre elles la longueur, la hauteur et la largeur d’un colis et en divisant la valeur ainsi obtenue par 1728 si les dimensions sont en pouces ou 27 000 si elles sont en centimètres. On doit ensuite multiplier par 12,4 pour obtenir le poids volumétrique sur lequel vous serez chargé. Exemple : Longueur x Largeur x Hauteur / 1728 ou 27 000 = poids volumétrique puis poids volumétrique x 12.4.

Si le poids volumétrique est supérieur au poids réel, des frais sont imputés en fonction du poids volumétrique.

Plus d’informations dans la [FAQ de la zone client](#).

16. Dimensions, poids et longueur maximales

La dimension maximale d'un colis est de 16 pieds cube (masse volumique). Le poids maximum d'un colis est de 70 livres et 66 livres dans le cas des envois dans l'Ouest du Canada ainsi qu'avec certains partenaires de livraison. Au-delà de ceci, Nationex se réserve le droit de refuser de transporter un colis. Certains colis plus lourds peuvent comporter des surcharges. Veuillez vous référer à votre entente tarifaire. La longueur maximale acceptée par Nationex est de 10 pieds (3,05 mètres) ou 4,16 pieds (1,27 mètre) dans le cas des envois dans l'Ouest du Canada.

Nationex se réserve le droit de retourner aux frais de l'expéditeur les colis ne rencontrant pas l'un des critères ci-haut mentionnés. L'expéditeur doit s'assurer que le destinataire est en mesure de recevoir convenablement tous les colis peu importe leur classe. Des frais seront facturés pour le travail supplémentaire à accomplir lorsque la livraison ne peut être effectuée dans des conditions normales.

17. Envoi lourd

Pour les fins du présent guide, un envoi lourd est un envoi dont le poids excède mille (1 000) lb. Nationex se réserve le droit d'effectuer plusieurs livraisons partielles pour compléter la livraison d'un envoi lourd. La livraison d'un envoi lourd peut, au choix de Nationex, s'étaler sur deux jours ou plus et peut comporter des surcharges.

18. Colis non-convoyables

Les colis suivants sont non-convoyables, doivent être identifiés par les autocollants du même nom fournis par Nationex, être déclarés dans le système d'envoi en tel que « non-convoyables » et sont sujets à une surcharge :

- colis dont au moins une des dimensions (longueur, largeur, hauteur) excède 35.99 pouces (91,4 cm) ou au moins une des deux plus petites dimensions qui excède 30,0 pouces (76 cm)
- colis de plus de 70 lb (32kg)
- colis identifiés « non-convoyables »
- chaudières/gallons
- matières dangereuses identifiées « toxique-corrosif »
- objets en vrac (pneus, présentoirs, etc.)
- objets enveloppés de pellicule de plastique ou papier
- sacs ou poches en toile ou plastique
- colis identifiés comme « Fragile »
- colis contenant des liquides

C'est la responsabilité de la personne qui envoie de déclarer tout colis non-convoyable. Les contrevenants s'exposent à des pénalités.

19. Matières dangereuses

Chaque envoi de matières dangereuses doit être décrit en détail sur la lettre de transport et doit être identifié conformément à la Loi et la Réglementation en vigueur. L'expéditeur doit impérativement et adéquatement identifier les matières dangereuses sur les lettres de transport de chaque colis et sur les colis qui en contiennent, et décrire, à la face même du colis, la nature exacte des matières dangereuses. À défaut de ce faire, l'expéditeur devra indemniser Nationex pour toute perte, dommage ou retard qui en résulterait.

Il est de la responsabilité de l'expéditeur et il lui incombe de s'assurer que l'envoi respecte les prescriptions des lois et de la réglementation en vigueur, qu'il est emballé de façon appropriée et qu'il est admissible pour fins de transport. Nationex n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit vis-à-vis toute personne qui pourrait prétendre détenir un droit sur l'envoi. De tels envois peuvent être entreposés aux frais et risques de l'expéditeur. Certaines classes de matières dangereuses, tels les explosifs, les matières radioactives, certains gaz, les peroxydes organiques et les matières inflammables au contact de l'eau ne sont pas acceptées. Pour toute question concernant les produits que Nationex peut transporter, veuillez contacter Nationex. Chaque envoi de matières dangereuses comporte des frais de manutention spéciale. Pour la livraison d'envois de matières dangereuses, une journée supplémentaire pour la livraison peut s'avérer nécessaire.

Matières dangereuses transportées par Nationex*

N.B. Nationex ne transporte aucune marchandise dangereuse qui nécessite un plan d'intervention d'urgence (P.1.U)

Classe	Description	Remarque
1,4S	Explosifs de sûreté	
2.1	Gaz inflammable	
2.2	Gaz comprimé non-inflammable, oxygène et oxyde	
3	Liquides inflammables	
4.1	Solides inflammables	
4.2	Matières à inflammation spontanée	
5.1	Matières comburantes	
6.1	Matières toxiques	
6.2	Matières infectieuses	Uniquement si l'emballage est marqué TC-125-1A ou TC 125-1B
8	Matières corrosives	
9	Matières ou produits divers	sauf les déchets dangereux

*Plus d'information dans la [FAQ de la zone client](#).

20. Modalités de paiement et facturation

Le cycle de facturation est hebdomadaire. À défaut d'entente écrite particulière, le paiement doit être reçu dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de facturation et dans les modes de paiement acceptés : chèque et transferts électroniques (EFT). Advenant que le client n'acquiesce pas sa facture à échéance, il perd le bénéfice du terme et Nationex peut alors lui réclamer tout solde impayé ainsi que des intérêts, à la hauteur de 14,4% par année.

Tous montants d'argent, y compris les taux et tarifs, et tout mode de paiement sont exprimés et doivent être effectués en devises canadiennes.

20.1 Cessation de service

Après 30 jours de retard de paiement ou dans le cas de retards récurrents, Nationex peut cesser de fournir ses services sans autre avis, ni délai. Dans l'éventualité où une poursuite en justice est intentée en vue de recouvrer les factures impayées, le client devra verser, en sus, une somme équivalente à vingt pour cent (20 %) du montant total des factures impayées (incluant les taxes) pour les honoraires et les déboursés extrajudiciaires ainsi que les intérêts au taux annuel de 14,4 % sur toutes les sommes dues depuis la date de facturation en ce qui a trait aux factures impayées et de la date de la mise en demeure pour les autres montants.

21. Numéro de compte

Un numéro de compte est exigé pour tous les envois. L'emploi d'un numéro de compte Nationex valide permet d'identifier l'expéditeur et d'assurer que le volume des transactions est correctement enregistré par le système de Nationex. Le numéro de compte n'est pas transférable. Toute utilisation incorrecte d'un numéro de compte peut entraîner la fermeture du compte. La personne, morale ou physique, qui se voit assigner un numéro de compte en devient le titulaire et est responsable du règlement de tous les montants imputés à ce compte. Le titulaire d'un compte est responsable de son numéro et ne doit le transmettre qu'aux personnes autorisées à expédier en portant les frais à ce numéro. Tout titulaire de compte sera responsable de tout emploi non autorisé de son numéro de compte.

22. Preuve de livraison

La preuve de livraison d'un envoi, qui comprends la signature du destinataire lors de la réception (conditionnel à ce que le destinataire soit confortable à signer) ou la photo du colis livré (dans le cas d'envois SNR), est disponible et peut être obtenue gratuitement par le client à partir du [site web de Nationex](#).

À la demande de l'expéditeur, dans les deux années suivant la date de l'envoi, Nationex lui fournira, à sa discrétion, la preuve de la livraison. Elle est accessible via le [site web de Nationex](#).

23. Protection contre le gel

Nationex offre un service de protection contre le gel pour les envois qui lui sont confiés. Des frais supplémentaires sont exigés pour chaque envoi, tel qu'indiqué sur votre entente tarifaire. La demande de protection contre le gel doit être indiquée sur la lettre de transport, au moment où l'expéditeur confie son envoi à transporter à Nationex. Vous devez identifier vos colis en apposant une étiquette autocollante spéciale près de l'adresse du destinataire. Nationex peut exiger que l'expéditeur démontre que la marchandise expédiée était en bon état avant son transport par Nationex. La responsabilité de Nationex est limitée à la valeur déclarée de l'envoi. L'option ne confère pas de protection accrue au niveau de la valeur déclarée qui demeure inchangée. Consultez la rubrique « Limite de responsabilité et assurance supplémentaire » pour plus de détails.

24. Réclamations

Une réclamation pour bris ou perte de la part de l'expéditeur doit parvenir à Nationex via la zone client de notre site web (rubrique « Demande de réclamation » du « [Contactez-nous](#) ») dans les 15 jours de la livraison de l'envoi au destinataire.

Dans le cas de réclamations pour un bris caché qui n'a pu être découvert à la livraison, l'expéditeur ou le destinataire devra en informer Nationex le plus tôt possible après la découverte dudit bris et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 5 jours à compter de la date de livraison. Si plus de 5 jours se sont écoulés entre la date de livraison de l'envoi au destinataire et la date de réception de l'avis de bris, l'expéditeur ou le destinataire devra justifier la raison pour laquelle le bris n'a pas été découvert plus tôt et la raison pour laquelle l'avis a été donné en retard. Avant que toute réclamation ne puisse être traitée par Nationex, l'expéditeur ou le destinataire devra permettre à Nationex de prendre possession et d'inspecter tant la marchandise transportée que les cartons et l'emballage ayant servi au transport et ce, le plus tôt possible après la découverte du bris.

Aucune réclamation ne sera acceptée par Nationex lorsque le destinataire a reçu un envoi, qu'il n'a pas signalé de bris et qu'il a signé son nom. Nonobstant ce qui précède, si une réclamation et/ou demande d'information est déposée auprès de Nationex, l'expéditeur et le destinataire devront mettre les cartons et emballages d'expédition d'origine à la disposition de Nationex pour fins d'examen, d'analyse et de réponse.

Dans le cas de livraisons SNR, tout colis laissé à la porte de la bonne adresse avec photo à l'appui répond à nos normes de livraison. Si ces conditions sont remplies, nous nous dégageons de toutes responsabilités (vol, perte, etc.).

En ce qui concerne les délais accordés pour les demandes de remboursement ou de crédit des frais de transport dans le cas d'une livraison retardée, consultez la rubrique « Garantie de remboursement ».

Dans les cas de non-livraison ou de livraison erronée, Nationex doit recevoir une demande de réclamation dans les 60 jours de la date d'acceptation de l'envoi par Nationex pour fin de transport.

Le client peut communiquer avec Nationex pour l'informer de sa réclamation, mais ne pourra, en ce faisant, préserver ses droits.

Toute réclamation pour un montant inférieur à 10 \$ ne sera pas traitée et sera donc automatiquement refusé.

Les pièces justificatives étayant toute demande de réclamation doivent parvenir à Nationex dans les 90 jours de la réception de l'avis mentionné aux paragraphes ci-dessus. Ces documents doivent permettre d'établir la valeur de la marchandise, au prix coûtant, pour laquelle une réclamation a été déposée.

25. Rectification de l'adresse

Si Nationex constate que l'adresse d'un destinataire est incorrecte ou incomplète, Nationex vous enverra un courriel pour vous en aviser. L'utilisation de codes postaux incorrects et d'anciennes adresses pour des destinataires qui ont

déménagé constituent des exemples pour lesquels des rectifications d'adresse sont nécessaires. Vous aurez par la suite 48 heures ouvrables pour faire le changement d'adresse sur la zone client de notre site web, sans quoi le colis vous sera retourné. Notez qu'une charge sera ajoutée au frais de transport initial. Référez-vous au document « Services spéciaux et frais accessoires » afin de connaître le détail de cette charge. Nationex ne sera responsable d'aucun délai de livraison causé par une adresse inexacte (voir la rubrique « Envois non livrables »). Une adresse constituée uniquement d'une route rurale et/ou d'une ville est considérée incomplète. Nationex ne peut effectuer de livraison à un casier postal.

26. Réévaluation de poids

Nationex se réserve le droit de peser ou de réévaluer le poids qui est indiqué sur la lettre de transport. Le client reconnaît que les frais sont basés sur le poids tel que déterminé par Nationex et il accepte de payer le montant ainsi déterminé.

27. Refacturation et corrections

Nationex se réserve le droit de vérifier chaque lettre de transport en vue de s'assurer de l'exactitude du service et du poids inscrit. Si le type de service sélectionné ou le poids est incorrect, Nationex corrigera la lettre de transport et la facture en conséquence. Le client a la responsabilité de remplir correctement toutes les sections de la lettre de transport. Puisque le nombre de colis et le poids des colis sont des données essentielles à la facturation exacte, toute omission ou toute donnée incorrecte entraînera une facturation fondée sur notre meilleure estimation du nombre de colis reçus du client et d'un poids normalisé par colis, tel que déterminé et modifié régulièrement par Nationex.

28. Envoi « collect »

Comme pour tout envoi, le client doit indiquer le poids de chaque colis expédié à un destinataire qui doit assumer les frais de livraison. En cas d'absence d'indication de poids lors d'un tel envoi, Nationex facturera en fonction du plus élevé du poids réel de chaque colis et d'un minimum de 25lb par colis. L'expéditeur est responsable de mettre un numéro de compte valide pour l'envoi. Si le numéro de compte est invalide, l'envoi lui sera facturé.

29. Repérage de colis

Le service de repérage de colis est disponible sur le [site Internet de Nationex](#). Informez-vous auprès de Nationex pour recevoir de l'aide. Vous devrez avoir les informations suivantes à portée de main :

- a) Votre nom, votre numéro de téléphone et votre numéro de compte auprès de Nationex afin de pouvoir communiquer avec vous une fois les renseignements recueillis; et,
- b) Le numéro de la lettre de transport ou de votre numéro de référence; ou,
- c) La date de l'envoi; et,
- d) Le nom, l'adresse et le code postal du destinataire; et,
- e) Le nombre de colis expédiés et poids total de l'envoi.

30. Responsabilités non assumées

A- Nationex ne sera aucunement responsable des dommages découlant du transport qui est sujet aux conditions de service contenues dans le présent guide qu'il s'agisse de dommages directs, fortuits, particuliers ou indirects et que Nationex ait su ou non que ces dommages pourraient survenir, sauf que dans le cas d'un bris ou d'une perte, Nationex pourrait être tenue de payer un montant équivalent à la valeur déclarée (maximum de deux mille cinq cents (2500,00\$) par envoi) et au montant de tous les frais de livraison payés pour l'envoi. Nationex n'offre aucune couverture en cas de bris, pour les envois faisant l'objet de « cueillettes retours » et de « cueillettes livraisons » et n'assume aucune responsabilité de quelque nature soit-elle pour les envois faisant l'objet de ces deux types de cueillettes. Nationex n'est pas responsable des pertes causées par des événements indépendants de sa volonté ou des pertes excédant la valeur déclarée. De tels risques relèvent de l'expéditeur qui a la possibilité de les faire assumer par un assureur.

B- Nationex n'assume aucune responsabilité (et n'accorde aucun remboursement ni crédit quel qu'il soit pour l'envoi ou son remplacement) en cas de pertes et de bris non imputables à sa propre faute et causés par :

- a) Le fait, le manquement ou l'omission de l'expéditeur, du destinataire ou de toute autre partie qui revendique un droit sur l'envoi;
- b) La nature de l'envoi ou tout défaut, caractéristique ou vice inhérent à l'envoi;
- c) La violation par l'expéditeur ou le destinataire de l'une quelconque des dispositions contenues dans le présent guide ou la lettre de transport de Nationex, y compris, mais sans s'y limiter, les règles relatives à l'emballage, à la sécurité de l'emballage, à l'identification des colis « non-convoyables », au marquage ou à l'adressage incorrect ou insuffisant, ou le défaut d'observer l'une quelconque des règles concernant les envois acceptables à certaines conditions seulement;
- d) Les dangers du transport par air, par terre ou par eau, les ennemis publics, les pouvoirs publics agissant avec une autorité réelle ou apparente sur les lieux, la primauté du droit, les faits ou omissions des représentants des douanes ou des services de la quarantaine, les émeutes, les grèves ou autres conflits locaux, les désordres civils, les risques dus à un état de guerre ou à des actes de guerre ou les conditions climatiques;
- e) Les modifications apportées à l'horaire du service de Nationex à la suite de désorganisations, au niveau local ou national, des réseaux de transport par air, par terre ou par eau à la suite de phénomènes climatiques, de grèves, d'actes de guerre ou les désastres naturels. Dans de telles circonstances, Nationex s'engage à servir toute sa clientèle en déployant tous les efforts possibles pour transporter et livrer les colis aux destinataires ou adresses désignées le plus rapidement possible, compte tenu des circonstances particulières;
- f) Toute action ou omission d'une personne autre qu'un employé de Nationex, y compris le respect des consignes de livraison verbales ou écrites de l'expéditeur ou du destinataire;
- g) Toute situation ayant causé des bris à des articles emballés ou scellés par l'expéditeur, si le sceau est intact au moment de la livraison et si le colis conserve sa forme originale;
- h) Les délais causés par les procédures gouvernementales ou ceux causés par les procédures de d'autres organismes de réglementation;
- i) L'incapacité de fournir une copie de la lettre de transport;
- j) Le gel de la marchandise, sauf si une protection contre le gel a été demandée sur la lettre de transport au moment où l'envoi a été confié à Nationex et que les frais supplémentaires afférents ont été payés;
- k) Le transport de marchandises fragiles telles que le verre, le cristal, la poterie, la céramique, les miroirs, les cadres, les ampoules électriques (ex. tubes fluorescents), le marbre, la porcelaine, les feuilles de stratifié, les chaudières de plastique, les pièces d'automobile, les produits périssables (ex. aliments ou autre marchandise animale), les ordinateurs usagés et autres matières semblables et le transport de colis non adéquatement emballés;
- l) Nationex n'assumera pas de responsabilité pour bris pour les colis pesant plus de 70 lb, ayant une longueur de plus de 8,0 pieds ou ayant un volume de plus de 7,0 pieds cube. Le transport d'un tel colis se fera aux risques de l'expéditeur.
- m) Le défaut de paiement du client.
- n) Les contenants de peinture sans pinces de rétention;
- o) Les présentoirs;
- p) Les panneaux ou tableaux de 4' x 8' (ou plus) et ce, peu importe le type de matériau (métal, liège, gypse, contre-plaqué, coroplast, plexiglass, etc.)
- q) Les fuites de liquide si le contenant et le bouchon sont intacts.

31. Restrictions

- A- Pour un nombre d'envois qui excèdent votre moyenne quotidienne, nous vous recommandons de prendre contact avec Nationex au plus tard à midi le jour de la cueillette afin de déterminer les dispositions spécifiques de cueillette et d'établir l'horaire de livraison. Certaines provinces canadiennes limitent le poids maximal par colis. Nationex n'accepte pas de transporter un colis dont le poids est supérieur à 70 livres (32 kg). Nationex ne reconnaîtra pas la protection habituellement accordée par la valeur déclarée implicite non plus que la protection que pourrait être tenté de prendre l'expéditeur auprès de Nationex en inscrivant une valeur déclarée plus grande en utilisant le système informatisé d'expédition Nationex (NatConnect 1-2) ou en ayant recours à une tout autre moyen. Pour de plus amples informations, veuillez contacter Nationex.
- B- Nationex refuse de transporter les articles suivants:

- Animaux vivants et plantes.
- Produits alimentaires réfrigérés.
- Corps morts et restes d'humains ou d'animaux, incinérés ou non.
- Médicaments sur ordonnance et drogues.
- Batterie contenant de l'acide ou autre liquide corrosif.
- Argent comprenant non limitativement l'argent en espèces, les devises, le papier-monnaie, les pièces de monnaie et les timbres encaissables.
- Actions, obligations, effets négociables ou tous autres titres négociables équivalant à de l'argent.
- Produits de tabac et alcool.
- Envoi qui pourrait vraisemblablement gêner les opérations ou retarder le fonctionnement des équipements, le matériel et/ou le personnel et même d'autres envois.
- Envoi qui exigerait du transporteur l'obtention d'un autre permis de transport.
- Envoi dont le transport est défendu par une loi, un statut ou un règlement de la province d'origine, de destination ou de toute province par laquelle l'envoi peut transiter.
- Documents soumis à des délais importants (contrats, soumissions, propositions et autres)

32. Routage

Nationex détermine le routage de tous les envois. Nationex peut acheminer tout envoi à un autre transporteur pour accélérer et/ou compléter la livraison.

33. Surcharge pour carburant

Nationex se réserve le droit d'imposer une surcharge pour carburant aux frais qu'elle facture. Afin de fixer le pourcentage de la surcharge, Nationex se base sur le prix de vente au détail moyen (arrondi au nombre entier suivant), taxes incluses, du carburant diesel tel que publié hebdomadairement par une tierce partie indépendante. Nationex se réserve le droit de changer de référence indépendante advenant toute impossibilité ou difficulté d'obtention ou d'utilisation des données et ce, quelle qu'en soit la nature. La surcharge est taxable et son taux sera indiqué de façon distincte au bas de votre facturation hebdomadaire afin de vous permettre de bien identifier le taux de surcharge appliqué par Nationex, le cas échéant. La surcharge s'applique tant sur les frais de transport que sur les autres frais de livraison. La surcharge de carburant courante est disponible sur la zone client du site web de Nationex dans la [FAQ](#) ainsi que dans le logiciel d'expédition NatConnect 1-2.

34. Tarifs

Les tarifs sont applicables uniquement pour les envois directs dont l'origine ou la destination est l'adresse de l'expéditeur visée par l'entente de services. Sauf indication contraire sur l'entente de services, celle-ci n'est valable que pour un point de service. L'entente de services et les tarifs personnalisés qui y sont inscrits sont confidentiels et ne doivent pas être divulgués. L'entente de service, incluant la proposition de services et les clauses du présent guide, n'est pas transférable. Les tarifs négociés apparaissant à l'entente de service annuelle prévalent sur toute liste de tarifs consignés dans le système informatisé d'expédition de Nationex (NatConnect 1-2) et sur la [zone client du site web dans la section « Rapport »](#).

Tarifification au poids : les tarifs offerts par Nationex et qui apparaissent notamment sur l'entente de services, sont établis en fonction du nombre d'envois hebdomadaires, mensuels ou annuels et du poids moyen arrondi à la livre supérieure suivante (« poids jusqu'à et incluant ») de chacun des envois que vous vous êtes engagé à confier à Nationex. Si le nombre d'envois effectivement remis à Nationex ou si le poids moyen par envoi est inférieur aux engagements, Nationex peut facturer l'expéditeur sur la base du nombre d'envois ou du poids moyen arrondi à la livre supérieure suivante (« poids jusqu'à et incluant ») apparaissant à l'offre de services, quel que soit le nombre d'envois hebdomadaires ou le poids réel moyen de chaque envoi.

Tarifification au colis : les tarifs offerts par Nationex et qui apparaissent notamment à l'entente de services sont établis en fonction du nombre total de colis par semaine et du nombre moyen de colis par envoi que vous vous êtes engagé à confier à Nationex. Si le nombre de colis effectivement remis à Nationex ou le nombre de colis par envoi est inférieur aux engagements, Nationex peut facturer l'expéditeur sur la base du nombre de colis ou du nombre moyen de colis par

envoi apparaissant à l'entente de services, quel que soit le nombre réel total par semaine ou le nombre réel moyen de colis de chaque envoi.

35. Responsabilité de base et assurance supplémentaire

- a) La responsabilité de base de Nationex est limitée au moins élevé des montants suivants :
- i. Le prix coûtant de la marchandise perdue ou endommagée. N.B. Si le prix coûtant d'un article ne peut être établi, une somme équivalente à 50 % du montant facturé au client pour cette marchandise servira au calcul. Veuillez noter que le prix au détail d'un article ne peut servir aux fins d'une réclamation.
 - ii. Un montant équivalent à 2,00 \$ / lb par envoi (voir document « Services spéciaux et frais accessoires »).
 - iii. Un montant maximal de 250,00 \$ par envoi.
- b) Si vous désirez une assurance supplémentaire, un supplément sera chargé (voir document « Services spéciaux et frais accessoires ») et ce jusqu'à un montant maximal de valeur déclarée de deux mille cinq cents dollars (2500,00 \$). Le montant d'assurance supplémentaire requis doit être inscrit lors de la création du bon d'expédition.
- c) En aucun cas la responsabilité de Nationex ne pourra dépasser la somme de deux mille cinq cents dollars (2500,00 \$). La limite maximale de deux mille cinq cents dollars (2500,00 \$) comprend tout dommage ou préjudice, direct ou indirect, accidentel ou contractuel, prévisible ou non.
- d) Les articles suivants de valeur extraordinaire sont limités à une valeur déclarée maximale, pour le transport, de quatre cents dollars (400,00 \$) :
- Objets d'arts comprenant mais sans s'y limiter, esquisses, peintures, sculptures.
 - Bijoux comprenant, mais sans s'y limiter, montres, gemmes ou pierres (précieuses et semi-précieuses, taillées et non taillées), diamants industriels et bijoux de fantaisie.
 - Métaux précieux comprenant, mais sans s'y limiter, lingots, poudre, minerai ou dépôts d'or, d'argent ou de platine (sauf s'il s'agit d'une pièce intégrante d'une machinerie électronique).

36. Vérification des envois

À des fins de sécurité ou pour autre raison pertinente, Nationex se réserve le droit d'examiner tout envoi; cela peut comprendre, sans s'y limiter, l'ouverture des colis.

37. Rendez-vous de livraison

Si un rendez-vous est nécessaire pour effectuer une livraison, des frais peuvent s'appliquer. Nationex est responsable de prendre les rendez-vous. Nationex n'est pas responsable de tous frais engendrés par l'annulation d'un rendez-vous si ce dernier a été pris par le client.

Une surcharge pour prise de rendez-vous peut s'appliquer. Les tarifs pour prise de rendez-vous peuvent varier et sont disponibles sur demande.

Fournitures disponibles

Sur demande, Nationex peut vous fournir différentes fournitures utiles pour vos expéditions avec nous.

Pour commander un ou plusieurs articles, vous n'avez qu'à vous connecter à la [Zone client du site web](#) sous la rubrique « [Demande de fourniture](#) » du « [Contactez-nous](#) ».

Produits	Prix
Autocollants	
Étiquettes pour imprimantes thermales	Sans frais
« Non-convoyable »	Sans frais
« Éviter le gel »	Sans frais
Autres produits	
Connaissements	Sans frais
Enveloppes plastifiées Nationex (12 x 16)	0.25\$ / unité

N.B. Nationex se réserve le droit de contrôler les quantités des fournitures expédiées.

Ce guide est le plus exhaustif possible mais il est possible qu'il manque certains types d'informations. Si tel est le cas, veuillez vous adresser à Nationex directement au www.nationex.com.

LIVRAISON
DE COLIS

PARTOUT
AU PAYS

NATIONEX

3505 Boulevard Losch
Longueuil (Qc)
J3Y 5T7
1 866-999-7737
www.nationex.com